

# Workshop **El Cliente: cómo manejar sus quejas y actitudes**

---

Plan de Estudio

## Descripción

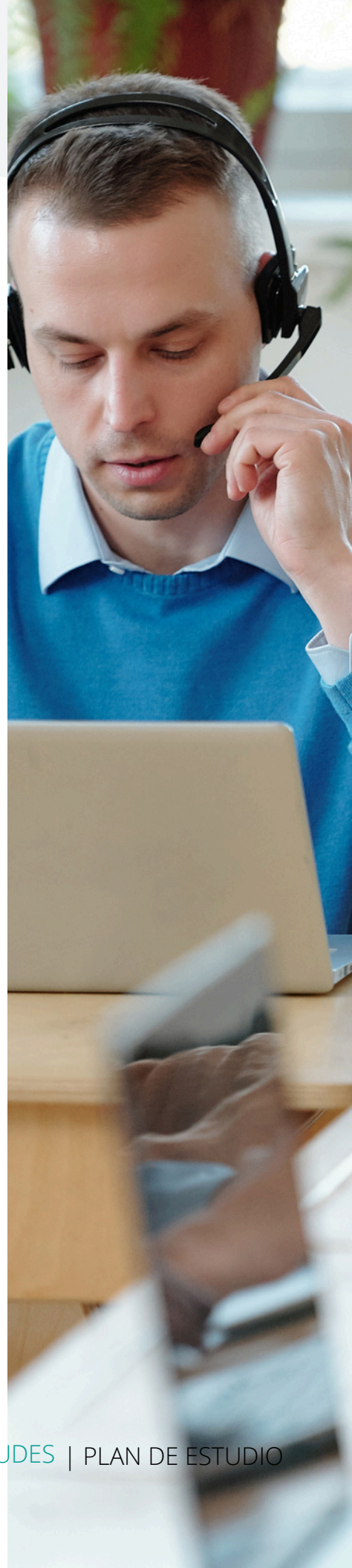
En el **Workshop El cliente: cómo manejar sus quejas y actitudes** el participante aprenderá cómo manejarse ante los reclamos que hacen los clientes con relación a inconformidades por no sentirse satisfecho con el servicio que ha recibido o con un producto que ha comprado. Además, te enseñamos a como manejar los clientes molestos, aplicando un protocolo estandarizado para el manejo de las quejas, con estrategias enfocadas a los diferentes tipos de clientes a los que se le brinda el servicio. En este curso aprenderás a escuchar y comprender a los clientes, a entender lo que ellos esperan y como mostrarle la disposición en resolver sus problemas. Aprenderás la importancia del servicio post venta, que es lo que garantizara la fidelidad de los clientes y un buen posicionamiento de la empresa

## Dirigido a:

Personal del área de atención, personal de con tacto, personal del área comercial, de servicios, ejecutivos de ventas, profesionales, empresarios, coordinadores, gerentes comerciales, emprende dores, toda persona que esté involucrada en la interacción con el cliente interno o externo y público en general.

## ¿Qué aprenderás?

- Sobre las características de los clientes actuales y potenciales, según la relación de lealtad que tienen con la empresa.
- El tratamiento de las reclamaciones y la voz de la insatisfacción de los clientes.
- Estrategias de como enfrentar las quejas por medios sociales.



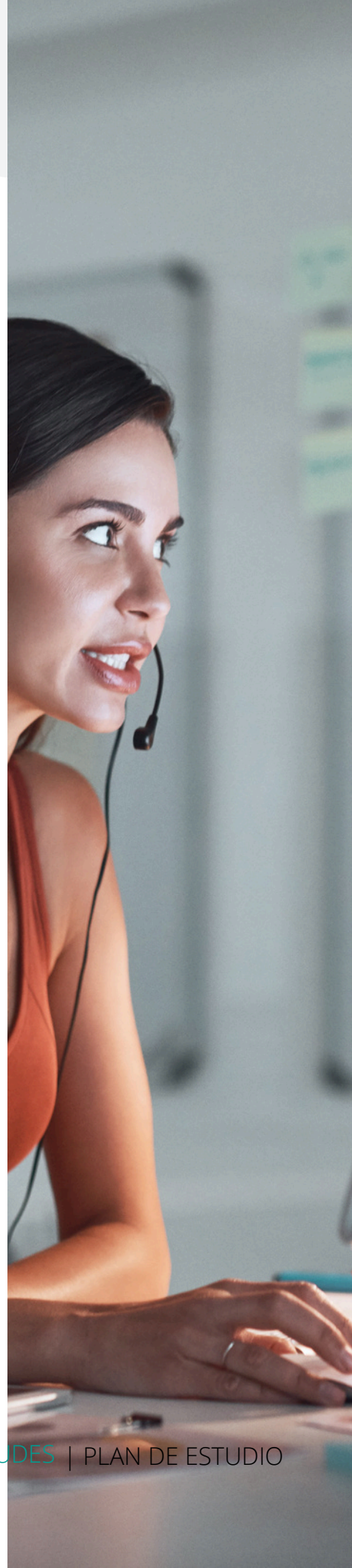


## Incluye

- Clases en directo
- Videos tutoriales
- Recursos didáctico descargables
- Acceso en diferentes dispositivos
- Invitados especiales experto en el área
- Tutores online para resolver tus dudas
- Actividades para desarrollar habilidades
- Asesoría para diseñar tu proyecto
- Certificado de participación

## ¿Qué necesita?

- PC o Laptop
- Acceso a internet



## **Unidad I: Identificando los prospectos**

- Los clientes.
- Tipos de clientes.
- Clasificación de nuestros clientes o prospectos.
- Los niveles de lealtad de nuestros clientes.
- Conociendo sus insatisfacciones
- El lenguaje corporal de los clientes
- Estrategia para medir el nivel de satisfacción.

## **Unidad II: Reclamaciones: la voz de la insatisfacción**

- Estrategias sobre manejos de las reclamaciones.
- Conociendo las insatisfacciones de los clientes.
- Forma de expresión de las objeciones (lenguaje corporal)
- Manejos de las quejas presenciales y telefónicas.
- Buenas prácticas para dar respuesta a las reclamaciones.

## **Unidad III: Enfrentando las quejas por medios sociales**

- Que son peticiones, quejas y reclamos (PQR)
- Manejo de las PQRs
- Beneficio de las PQRs
- Manejos de las quejas en redes sociales.
- Tipologías de las quejas en redes sociales.
- Estrategias para respuestas oportunas:
  - Las razones de las quejas.
  - Respuestas oportunas.
  - La canalización de las quejas.
  - Seguimientos a las quejas.
  - Cierre de las quejas.
- La razón y no razón del cliente.
- Restaurando la relación con el cliente.
- Fidelización de los clientes insatisfecho.





## Modalidad

100% Virtual

## Duración

4 semanas

12 horas

## Forma de pago

Depósito o transferencia

## Inversión (Único pago)

RD\$: 7,500.00

## Transacciones bancarias

- Banco: Banreservas
- Cuenta corriente: 9601879916
- A nombre de: CI Comunicación Integral, SRL.
- RNC: 131805851
- Correo electrónico: ci.comunicacionintegral@gmail.com

*\*Para completar el proceso de inscripción debes enviar el comprobante de la transacción vía correo electrónico, indicando tu nombre, datos del curso pagado.*



## Contacto

Oficina: 809-476-9975

WhatsApp: 829-773-9975

Calle Ana Teresa Paradas No. 10, Mirador Sur, Santo Domingo,  
República Dominicana.

## Certificado

El participante del **workshop el cliente: cómo manejar sus quejas y actitudes**, se puede certificar cuando complete todas las actividades y proyectos que evidencian los conocimientos y competencias desarrolladas.



